

Manual do Usuário

Registro de Operadoras



Manual do Usuário

Registro de Operadoras





2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão eletrônica

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Gerência-Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado – GGAME/DIOPE

Gerência de Habilitação e Estudos de Mercado – GEHAE/GGAME/DIOPE

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.ans.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

Diretoria Colegiada da ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

COLABORADORES

Gerência de habilitação e Estudos de Mercado - GEHAE/GGAME/DIOPE

Coordenadoria de Habilitação - COHAB/GEHAE/GGAME/DIOPE

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

Ficha Catalográfica

A265m Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).

Registro de operadoras: manual do usuário. [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Normas e habilitação de operadoras. Rio de Janeiro: ANS, 2022.
2,9MB; ePub.

1.Registro de operadoras. 4.Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 658.4012

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxo da Requisição: Solicitação	8
Figura 2 -Fluxo da Requisição: Análise	9
Figura 3- Fluxo da Requisição: Pendências	9
Figura 4- Fluxo da Requisição: Resultado	9
Figura 5-Tela Inicial do Serviço “Registro de Operadora”	10
Figura 6 - Tela de Acesso à Conta Única do Governo	11
Figura 7-Tela de Criação de Conta	11
Figura 8- Como cadastrar CNPJ no Login Único?	12
Figura 9-Tela de Seleção de Pessoa Jurídica Representada	12
Figura 10-Tela Inicial do Passo 1 de 3	13
Figura 11- Tela de Representante	14
Figura 12- Exemplo de tela de escolha da modalidade autogestão.	14
Figura 13-Tela de Responsável Técnico e Contador	16
Figura 14-Tela de Informações sobre Administrador(es)	17
Figura 15- Tela inicial do Passo 2 de 3	18
Figura 16-Tela após inserção de Termo de Responsabilidade	19
Figura 17-Tela de Atos Constitutivos	20
Figura 18-Tela de documentos a serem anexados caso o administrador não conste nos atos constitutivos	20
Figura 19- Tela de “Informações Econômicas e Financeiras” e da “Estrutura do Grupo Controlador”	21
Figura 20 - Tela de Registro no Banco Central	21
Figura 21- Tela de “Registro nos Conselhos Regionais de Medicina e Odontologia”	22
Figura 22- Tela para Entidades Filantrópicas	22
Figura 23-Termo de Garantia Financeira	22
Figura 24- Tela de documentos adicionais	23
Figura 25- Parte final da tela do passo 3 de 3.	23
Figura 26- Tela de “Minhas Solicitações”	24
Figura 27- Tela de solicitações: fase de pendências	24
Figura 28- Tela de Pendências	25
Figura 29- Tela de Envio de Ajustes	25
Figura 30- Tela de Justificativas/Esclarecimento	26
Figura 31-Tela de solicitação de cancelamento	26
Figura 32- Tela de Solicitação Cancelada	27
Figura 33- Tela de Solicitação de Ajustes	27
Figura 34- Tela de Registro Concedido	28
Figura 35: Tela de processo arquivado	29
Figura 36-Tela de seleção de ação	29

Figura 37- Tela de Justificativa Para o Recurso	29
Figura 38- Recurso indeferido	30
Figura 39- Tela de Recurso Deferido	31
Figura 40- Tela de Recebimento de Arquivamento	31
Figura 41- Tela de Processo Arquivado	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Principais normativos relacionados à autorização de funcionamento	8
2 FLUXO DA REQUISIÇÃO ELETRÔNICA DE REGISTRO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	8
2.1 1ª Fase – Solicitação	8
2.2 2ª Fase – Análise	9
2.3 3ª Fase – Pendências	9
2.4 4ª Fase – Resultado	9
3 REQUISIÇÃO DO REGISTRO	10
3.1 Selecionar botão “solicitar”	10
3.2 Realizar cadastro “crie sua conta”	11
3.3 Vincular CPF/CNPJ	12
3.4 Selecionar pessoa jurídica	12
3.5 Preencher campos obrigatórios	13
3.6 Selecionar modalidade e segmentação	14
3.6.1 Região de comercialização ou disponibilização	14
3.6.2 Preencher dados dos responsáveis pela área de saúde	16
3.7 Cadastrar o(s) administrador(es)	16
3.8 Anexar documentos exigidos pela RN nº 543/2022	17
3.9 Anexar comprovante de pagamento da Taxa de Registro da Operadora (TRO)	17
3.10 Preencher “Termo de Responsabilidade”	18
3.11 Anexar “Atos Constitutivos”	19
3.12 Anexar documentos “Eleição, indicação e designação de administradores”	20
3.13 Anexar documentos “Informações Econômicas e financeiras e da Estrutura do Grupo Controlador”	20
3.14 Anexar “Registro no Banco Central”	21
3.15 Anexar cópia de “Registro nos Conselhos Regionais de Medicina e Odontologia”	21
3.16 Anexar “Cópia do Certificado de Entidade Beneficiária de Assistência Social”	22
3.17 Anexar “Termo de garantia financeira”	22
3.18 Documentos adicionais	23
3.19 Verificar dados e arquivos	23
3.20 Enviar solicitação	24
4 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO	24
4.1 Selecionar a opção “Minhas Solicitações”	24
5 AJUSTES NA SOLICITAÇÃO	25
5.1 Clicar em “Responder”	25
5.2 Acessar “Ajustar a solicitação”	25
5.3 Selecionar e utilizar a funcionalidade “Enviar ajustes”	26
5.4 Cancelamento automático do pedido de registro	26
5.5 Retorno para análise da ANS	26
5.6 Solicitar cancelamento	26
5.7 Acessar ofício	29
5.8 Clicar em “Finalizar e avaliar o serviço”	29

6 RECURSO E ARQUIVAMENTO DO PROCESSO	29
6.1 Apresentar “Justificativa para o Recurso”	29
6.2 Acessar ofício de indeferimento do recurso	30
6.3 Acessar ofício de deferimento do recurso	30
6.4 “Receber Arquivamento”	31
7 SUPORTE AO USUÁRIO	32
REFERÊNCIAS	33

1 INTRODUÇÃO

A autorização de funcionamento é obrigatória a qualquer pessoa jurídica que pretenda ingressar no mercado de saúde suplementar, seja como operadora de plano privado de assistência à saúde ou como administradora de benefícios.

As entidades que pretendam ingressar no setor de saúde suplementar devem primeiro obter o Registro de Operadora e após a concessão deste Registro, apresentar o pedido de Registro de Produtos (Administradoras de Benefícios são isentas de registrar produtos).

A autorização de funcionamento só poderá ser concedida após o cumprimento destas duas etapas.

1.1 PRINCIPAIS NORMATIVOS RELACIONADOS À AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

- RN nº 543, de 2022, que dispõe sobre a concessão de autorização de funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o registro de produtos.
- IN nº 19, de 2022 (DIOPE) – dispõe sobre requisitos e procedimentos para a concessão da autorização de funcionamento das administradoras de benefícios.

Destaca-se que para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção de registro junto à ANS a pessoa jurídica deve observar a regulamentação específica vigente para aspectos citados na RN nº 543, 2022, tais como modalidade e segmentação da operação, critérios mínimos para administradores, região de comercialização, responsável técnico pela área de saúde, registro contábil das operações, requisitos mínimos de patrimônio, provisões técnicas e ativos garantidores.

2 FLUXO DA REQUISIÇÃO ELETRÔNICA DE REGISTRO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

O processo de obtenção de Registro junto à ANS será feito exclusivamente por meio do portal de serviços do Governo Federal (www.gov.br). Este serviço deverá ser acessado por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-de-funcionamento-para-operadoras-de-planos-privados-de-saude>

b. O pedido de registro no sistema pode ser dividido em 4 fases:

2.1 1ª FASE – SOLICITAÇÃO

Conforme figura 1 abaixo:

Figura 1 - Fluxo da Requisição: Solicitação

Fases do atendimento



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Nesta fase a pessoa jurídica interessada em atuar no setor encaminha os documentos mínimos exigidos na regulamentação para concessão de registro de operadora.

Os documentos encaminhados serão verificados pela ANS e caso haja necessidade de ajustes ou esclarecimentos a pessoa jurídica será informada.

Caso a documentação esteja completa e não seja necessário esclarecimentos ou ajustes, será aberto um processo administrativo de autorização de funcionamento para análise.

2.2 2ª FASE – ANÁLISE

Conforme figura 2 abaixo:

Figura 2 -Fluxo da Requisição: Análise

Fases do atendimento



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Caso a análise identifique alguma desconformidade em relação aos requisitos previstos na regulamentação para a concessão de registro, a pessoa jurídica será informada para proceder com o ajuste (Fase 3).

Caso a pessoa jurídica cumpra os requisitos documentais e econômico-financeiros previstos na regulamentação para a concessão de registro, o processo será encaminhado para deferimento do registro junto à ANS (Fase 4).

2.3 3ª FASE – PENDÊNCIAS

Conforme figura 3 abaixo:

Figura 3- Fluxo da Requisição: Pendências

Fases do atendimento



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Nesta fase a pessoa jurídica interessada em atuar no setor será notificada das pendências cadastrais, documentais ou econômico-financeiras identificadas.

A pessoa jurídica terá até 3 (três) oportunidades para regularizar as pendências identificadas na análise.

Constatado o não cumprimento dos requisitos documentais e/ou econômico-financeiros previstos na regulamentação, a solicitação de registro junto à ANS será indeferida.

2.4 4ª FASE – RESULTADO

Conforme figura 4 abaixo:

Figura 4– Fluxo da Requisição: Resultado

Fases do atendimento



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Nesta fase a pessoa jurídica será notificada do resultado do processo de análise do registro de operadora.

Atendidos os requisitos cadastrais, documentais e econômico-financeiros previstos na regulamentação para a concessão de registro, a pessoa jurídica **receberá um ofício comunicando o número de registro junto à ANS e as orientações necessárias para obtenção de registro de produtos e a autorização de funcionamento para operar no setor.**

Diante do não cumprimento dos requisitos cadastrais, documentais e econômico-financeiros, a pessoa jurídica será notificada do arquivamento do processo de autorização de funcionamento, sendo facultado a possibilidade de interposição de recurso administrativo.

A ausência de manifestação da pessoa jurídica em relação às notificações de pendências feitas pela ANS implicará no encerramento automático do processo. Neste caso, se a pessoa jurídica posteriormente resolver obter registro para atuar no setor, poderá apresentar novo pedido de registro.

3 REQUISIÇÃO DO REGISTRO

- 3.1 O usuário deve selecionar no botão “solicitar” para iniciar o processo. Ao realizar esta tarefa, o solicitante será encaminhado para tela de acesso à conta única do Governo, onde terá que informar seu CPF cadastrado junto ao portal Gov.br, conforme figuras 5 e 6 abaixo:

Figura 5-Tela Inicial do Serviço “Registro de Operadora”

The screenshot shows the 'Portal de Serviços' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a blue header with 'Portal de Serviços' and a search bar. The main content area features a large heading: 'Obter autorização de funcionamento para operadoras de planos privados de saúde'. Below the heading, it says 'Você também pode conhecer este serviço como: Registro de Operadora.' and a 'Solicitar' button. A section titled 'O que é?' provides a detailed description of the authorization process, mentioning the ANS and the Diário Oficial da União.

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

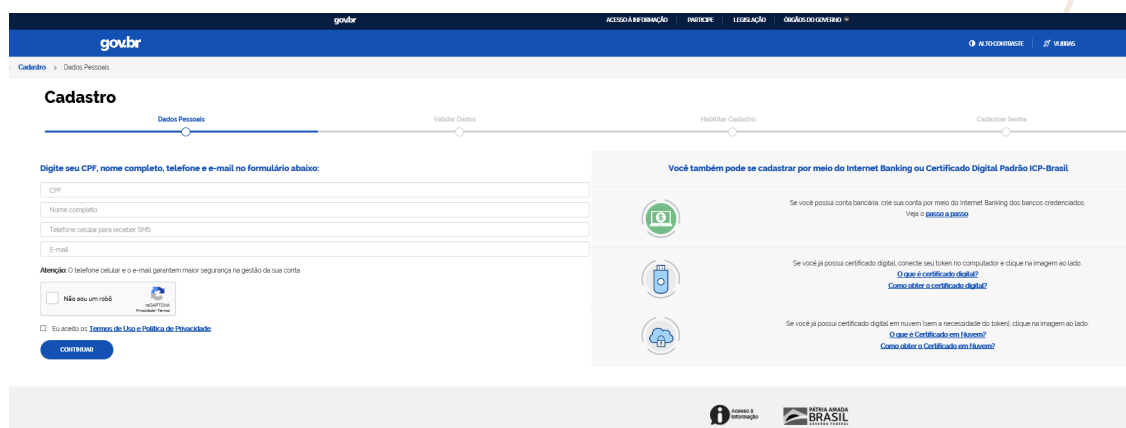
Figura 6 - Tela de Acesso à Conta Única do Governo



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.2 Caso não seja cadastrado, será necessário realizar o cadastro utilizando a função “crie sua conta”, conforme figura 7 abaixo:

Figura 7-Tela de Criação de Conta



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 3.3 Para realização da solicitação de registro ANS será necessário vincular um CNPJ ao CPF. É preciso que o usuário em questão tenha um certificado digital de pessoa jurídica do tipo A3 (TOKEN) e A1 (MÁQUINA), compatível com ICP-BRASIL. Depois disso, há um processo de validação feito dentro do portal de serviços. Dúvidas sobre o processo de cadastro de CNPJ no login único poderão ser dirimidas por meio do acesso ao conteúdo do link: <http://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/perguntasdafaq/comocadastrarCNPJnolloginunico.html>, conforme figura 8 abaixo:

Figura 8- Como cadastrar CNPJ no Login Único?

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 3.4 Caso o CPF do usuário esteja associado a mais de um CNPJ, ele terá que selecionar qual a pessoa jurídica que ele representará naquela solicitação, conforme figura 9 abaixo:

Figura 9-Tela de Seleção de Pessoa Jurídica Representada

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.5 Após acessar seu login no sistema o usuário será direcionado para a tela de Registro de Operadoras de Planos Privados de Saúde, onde ele deverá preencher todos os campos obrigatórios. Neste momento será gerado o número de protocolo de sua solicitação, conforme figura 10 abaixo:

Figura 10-Tela Inicial do Passo 1 de 3

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa	Protocolo	CPF do solicitante
[REDACTED]	045013.0004132/2019	[REDACTED]

Passo 1 de 3 - Dados Cadastrais

Requerimento de Registro da Operadora

CNPJ	Razão Social *
[REDACTED]	Operadora Pretendente
Nome Fantasia	
Operadora Solicitante	

Endereço de Sede da Pessoa Jurídica

Logradouro (Rua, Avenida, etc.) *

Avenida Central

Número * ?	Complemento
2019	7° Andar

Bairro ou Distrito *	CEP *
Centro	22222-222

UF *	Município *
RJ	Rio de Janeiro

O endereço da sede é igual ao de correspondência.

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.6 Após preencher os dados Razão Social, Nome Fantasia (caso exista algum nome indicado nos atos constitutivos da pessoa jurídica), endereço da sede e de correspondência e representante da Pessoa Jurídica junto à ANS, o solicitante deverá selecionar a modalidade e a segmentação pretendidas, conforme figura 11 abaixo:

Figura 11- Tela de Representante

Representante da Pessoa Jurídica junto à ANS

Nome Completo *

CPF * Cargo *

Endereço do Representante

Logradouro (Rua, Avenida, etc.) *

Número * Complemento

Bairro ou Distrito * CEP *

UF * Município *

Contatos do Representante

E-mail *

Telefone 1 * Telefone 2

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.6.1 As opções de segmentação variam de acordo com a modalidade escolhida conforme lista a seguir¹. Não há opção de escolha de segmentação para as modalidades de administradora de benefícios e seguradora especializada em saúde, conforme regulamentações específicas vigentes. Após a escolha da segmentação, a pessoa jurídica deverá selecionar a região de comercialização ou disponibilização pretendida², conforme demonstra a figura 12 a seguir:

Se a modalidade for “Medicina de Grupo”, “Cooperativa Médica” ou “Filantropia”:

- ST: Segmento Terciário
- SSP: Segmento secundário principal
- SSS: Segmento secundário subsidiário
- SPS: Segmento primário subsidiário
- SPP: Segmento primário principal
- SPP/SUS: Segmento primário principal / SUS

Se a modalidade for “Autogestão”:

- Com Mantenedor
- Sem Mantenedor
- Por RH

Se a modalidade for “Cooperativa Odontológica” ou “Odontologia de Grupo”:

- ST: Segmento terciário
- SM: Segmento misto
- SP: Segmento próprio

¹ As definições das segmentações necessárias para indicação no pedido de registro decorrem dos aspectos regulamentados na RN nº 531, de 02 de maio de 2022, e RN nº 137, de 2006.

² Caso a pessoa jurídica pretenda atuar como Autogestão por Recursos Humanos estará dispensada de enviar os dados cadastrais relacionados no Anexo I da RN nº 543, de 02 de setembro de 2022. A região de comercialização ou de disponibilização (no caso das autogestões) passíveis de indicação, estão definidas no Anexo I da RN nº 526, de 29 de abril de 2022.

Figura 12- Exemplo de tela de escolha da modalidade autogestão.

Forma de Atuação Pretendida ^

Modalidade Pretendida * Segmentação Pretendida *

Administradora de Benefícios

Seguradora Especializada em Saúde

Autogestão

Medicina de Grupo

Cooperativa Médica

Filantropia

Cooperativa Odontológica

Odontologia de Grupo

Selezione ▼

Região de Comercialização inicial pretendida * ?

1: Todo território nacional ou grupos de ao menos três dos seguintes estados: SP, RJ, MG, RS, PR e BA.

2: No estado de SP ou em mais de um estado, excetuando os grupos definidos no critério da região 1.

3: Um único estado, qualquer que seja ele, excetuando-se o Estado de SP.

4: No município de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, de Curitiba ou Brasília.

5: Em grupo de municípios, excetuando os definidos na região 4.

6: Em um único município, excetuando os definidos na região 4.

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.6.2 Após as seleções de modalidade, segmentação e região de comercialização, a pessoa jurídica solicitante deverá preencher os dados dos responsáveis pela área de saúde: Responsável Médico-Hospitalar e Responsável Odontológico. Cabe ressaltar que o apontamento dos responsáveis depende da seleção da modalidade. Logo após o preenchimento dos campos dos responsáveis, será necessário preencher o campo acerca de informações sobre o contador, conforme figura 13 abaixo:

Figura 13-Tela de Responsável Técnico e Contador

Responsável pela Área de Saúde ^

Responsável (Médico-Hospitalar)

Nome do Responsável *

CPF * Cargo *

Tipo de Responsável Número do Registro CRM *

Responsável (Odontológico)

Nome do Responsável

CPF Cargo

Tipo de Responsável Número do Registro CRO

Informações sobre Contador ^

Nome *

CPF * Número de Registro no CRC *

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.7 A próxima etapa será cadastrar o administrador ou administradores. Após o preenchimento dos campos de identificação o usuário deverá selecionar o botão “ADICIONAR DADOS NA TABELA”. A adição do nome do administrador cadastrado será exibida na parte inferior da tela. Após o cadastro de todos os administradores o solicitante deverá enviar os dados por meio do acesso a função “PROSSEGUIR PARA O PASSO 2 DE 3”, conforme figura 14 a seguir:

Figura 14-Tela de Informações sobre Administrador(es)

Informações sobre Administrador(es)



Para cada item a ser incluído, informe todos os campos abaixo e, em seguida, clique no botão "adicionar dados na tabela". Se você estiver usando um dispositivo móvel, clique primeiro no botão e, os campos para preenchimento serão apresentados.

Nome Completo *

CPF *

Cargo *

Início do mandato *

Término do mandato

Estrangeiro? *

Sim

Não

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Nome Completo	CPF	Cargo	Início do mandato	Término do mandato	Estrangeiro?	Ações
João Luiz de Souza		Presidente	17/12/2019	17/12/2023	Não	

20 ▼ 1 - 1 de 1

CANCELAR ✕

PROSSEGUIR PARA O PASSO 2 DE 3 ✓

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 3.8 No próximo passo o solicitante deverá anexar um conjunto de documentos exigidos pela RN nº 543, 2022. Os documentos deverão ser inseridos no formato “.pdf”, à exceção da planilha de dados cadastrais, que poderá seguir os seguintes formatos: “.xlsx”, “.xltx”, “.xls” ou “.xlt”.
- 3.9 Inicialmente, deverão ser anexados os arquivos do comprovante de pagamento da Guia de Recolhimento da União – GRU referente a Taxa de Registro de Operadora (TRO) (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/compromissos-e-interacoes-com-a-ans-1/pagamentos-parcelamentos-e-taxas>; acessar a função Taxa de Saúde Suplementar; Taxa de Registro de Operadora) e a Planilha de Dados disponível em arquivo no endereço eletrônico <https://www.gov.br/ans/pt-br> (Seção Espaço da Operadora de Plano de Saúde> Registro e Manutenção de Operadoras > Registro de Operadora, conforme figura 15 abaixo:

Figura 15- Tela inicial do Passo 2 de 3

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

<small>CNPJ da empresa</small> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-top: 5px;"></div>	<small>Protocolo</small> 045013.0010321/2022	<small>CPF do associado</small> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-top: 5px;"></div>
---	---	--

Passo 2 de 3 - Anexos

Guia de Recolhimento da União ^

Deverá ser enviada a cópia de comprovação do pagamento da Taxa de Registro de Operadoras.

Como emitir a Guia de Recolhimento da União - GRU: Acessar o portal da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br>), clicar em Espaço da Operadora de Plano de Saúde>Compromissos e Interações com a ANS>Pagamentos, Parcelamentos e Taxas>Taxa de Saúde Suplementar e depois no subitem Clique aqui para ter acesso ao sistema de cálculo e emissão de GRU.

Anexe a GRU aqui: *

Planilha de Dados Cadastrais ^

Preencher e anexar planilha disponível em arquivo no endereço eletrônico da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br>) com as informações solicitadas, sem alteração na formatação pré definida.

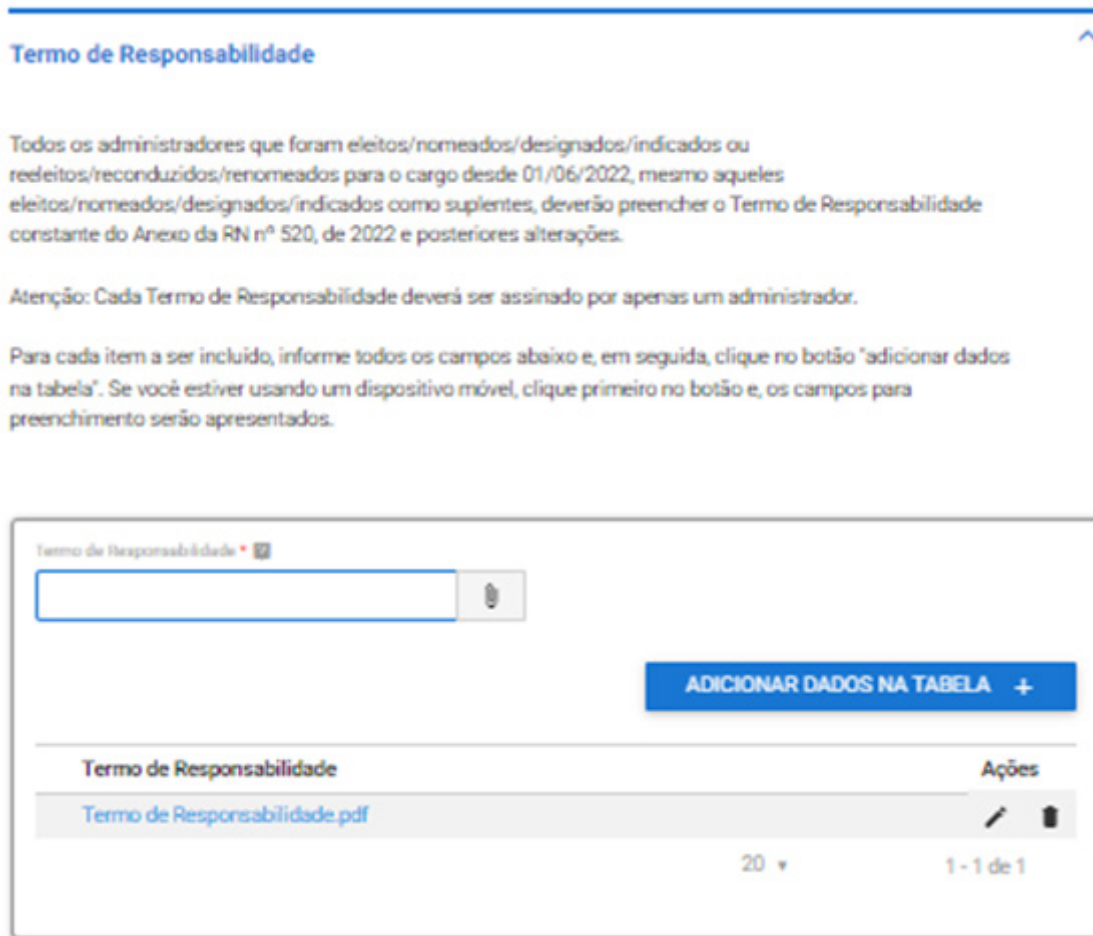
Passos: Acessar o portal da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br>), clicar em Espaço da Operadora de Plano de Saúde>Registro e Manutenção de Operadoras e Produtos>Manutenção de Registro de Operadora>Registro de Operadora e clicar no subitem Planilha para Solicitação de Registro de funcionamento (.xls)

Planilha *

Fonte: Portal de Serviços, 2022.

3.10 Cada administrador deverá preencher um Termo de Responsabilidade constante do Anexo da RN n.º 520, de 2022, correspondente ao cargo ocupado, conforme figura 16 a seguir:

Figura 16-Tela após inserção de Termo de Responsabilidade



Fonte: Portal de Serviços, 2022.

- 3.11 Os próximos arquivos que deverão ser anexados são: “Atos Constitutivos” (Estatuto/Contrato Social). No caso do solicitante ter como sócio outra pessoa jurídica, ele deverá selecionar a caixa “Tem como sócio uma outra PJ?” e será necessário adicionar documentos extras: Cópia do último Estatuto/Contrato Social consolidado do sócio pessoa jurídica; Ata da última Assembleia Geral Extraordinária que aprovou o Estatuto Social atual do sócio pessoa jurídica; Cópia dos documentos referentes ao Estatuto/Contrato Social e respectiva ata de aprovação de tal ato, traduzido e registrado em Representação Diplomática do Brasil, se a pessoa jurídica for estrangeira, conforme figura 17 a seguir:

Figura 17-Tela de Atos Constitutivos

Atos Constitutivos

Estatuto/contrato social *

Tem como sócio uma outra PJ?

*Caso tenha mais de um sócio, juntar as informações dos sócios num único PDF.

Cópia do último contrato social/estatuto consolidado do sócio pessoa jurídica.

Cópia do último contrato/estatuto do sócio * ?

Ata da última Assembléia Geral Extraordinária que aprovou o Estatuto Social atual da sócia PJ.

Ata de AGE de estatuto do sócio PJ

Cópia dos documentos referentes ao contrato/estatuto social e respectiva ata de aprovação de tal ato, traduzido e registrado em Representação Diplomática do Brasil, acompanhado de respectiva tradução.

Atos Traduzidos

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.12 A próxima etapa consiste em anexar os documentos relativos à “Eleição, indicação e designação de administradores”. Somente será necessário anexar documentos caso o administrador não conste nos atos constitutivos. Caso o administrador conste nos atos constitutivos basta selecionar a caixa “*Administrador consta nos Atos Constitutivos?*” e não será necessário anexar nenhum documento extra, conforme figura 18 abaixo:

Figura 18-Tela de documentos a serem anexados caso o administrador não conste nos atos constitutivos

Eleição, indicação e designação de administradores

Administrador consta nos Atos Constitutivos?

Anexar cópia da ata de Assembléia Geral Ordinária e/ou Extraordinária e/ou de Reunião do Conselho de Administração, devidamente registrada em órgão competente, que elegeu os administradores, cujos mandatos estejam em curso, quando for o caso.

Cópia da Ata de Reunião do Conselho * ?

Cópia da Ata de Assembleia Geral Extraordinária * ?

Cópia da Ata de Assembleia Geral Ordinária * ?

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.13 Os próximos documentos a serem anexados estão relacionados às “Informações Econômicas e Financeiras” e da Estrutura do Grupo Controlador: “Último Balancete de Verificação”, sempre obrigatório; “Balanco Patrimonial e DRE do último exercício” e “Estrutura do Grupo Controlador”, se existentes, conforme figura 19 a seguir:

Figura 19- Tela de “Informações Econômicas e Financeiras” e da “Estrutura do Grupo Controlador”

Informações Econômicas e Financeiras

Anexar Balanço Patrimonial, demonstração de resultado do último exercício e último balancete de verificação, todos devidamente rubricados em todas as folhas e assinados pelo presidente da empresa e pelo contador.

Último Balancete de Verificação * ?

Balancete.pdf

Balanço Patrimonial e DRE do último exercício ?



Estrutura do Grupo Controlador

Anexar documento que apresenta a estrutura do grupo controlador e o mapa de sua composição de capital e das pessoas jurídicas que dele participam. Caso o sócio seja pessoa jurídica, também deverá ser informado seu sócio, até o nível de pessoa física, quando possível.

Estrutura do Grupo Controlador ?



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.14 Caso haja capital estrangeiro em sua composição, a pessoa jurídica deverá anexar o “Registro no Banco Central”, conforme figura 20 abaixo:

Figura 20- Tela de Registro no Banco Central

Registro no Banco Central

Para comprovação do registro no sistema, devem ser encaminhadas informações advindas dos sistemas providos pelo Banco central do Brasil para o registro dos capitais estrangeiros no País (mais informações sobre os sistemas podem ser obtidos em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/registrocapitaisestrangeiros>).

Registro no Banco Central



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.15 O próximo passo é, de acordo com a modalidade escolhida, anexar cópia do registro da sede da pessoa jurídica no Conselho Regional de Odontologia, bem como cópia do registro no Conselho Regional de Odontologia - CRO do responsável pela área técnica de saúde; e/ou anexar cópia do registro da sede da pessoa jurídica no Conselho Regional de Medicina, conforme o caso, bem como cópia do registro nos Conselhos Regionais de Medicina - CRM do responsável pela área técnica de saúde, conforme figura 21 a seguir:

Figura 21- Tela de “Registro nos Conselhos Regionais de Medicina e Odontologia”

Registro nos Conselhos Regionais de Medicina e Odontologia

Anexar cópia do registro da sede da pessoa jurídica no Conselho Regional de Odontologia, bem como cópia do registro nos Conselho Regional de Odontologia - CRO do responsável pela área técnica de saúde.

Cópia do CRO do Responsável pela Área Técnica * ?	Cópia do Registro da Sede no CRO * ?
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anexar cópia do registro da sede da pessoa jurídica no Conselho Regional de Medicina, conforme o caso, bem como cópia do registro nos Conselhos Regionais de Medicina - CRM do responsável pela área técnica de saúde.

Cópia do CRM do Responsável pela Área Técnica * ?	Cópia do Registro da sede no CRM * ?
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 3.16 As entidades filantrópicas deverão anexar cópia do certificado de entidade beneficente de assistência social emitido pelo Ministério da Saúde e declaração de utilidade pública emitida junto aos órgãos governamentais competentes, conforme figura 22 abaixo:

Figura 22- Tela para Entidades Filantrópicas

Entidades Filantrópicas

Cópia de certificado de entidade beneficente de assistência social (CEBAS) emitido pelo Ministério competente, dentro do prazo de validade.

Certificado de Entidade Beneficente de Ass. Social * ?

Declaração de utilidade pública federal junto ao Ministério da Justiça ou declaração de utilidade pública estadual ou municipal junto aos Órgãos dos Governos Estaduais e Municipais, na forma da regulamentação normativa específica vigente.

Declaração de Utilidade Pública * ?

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 3.17 Caso a modalidade escolhida fora “autogestão com mantenedor” a pessoa jurídica solicitante deverá anexar o Termo de Garantia Financeira, conforme figura 23 a seguir:

Figura 23-Termo de Garantia Financeira

Termo de Garantia Financeira

Termo de Garantia Financeira *



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

3.18 A inserção de documentos adicionais é facultativa, conforme figura 24 abaixo:

Figura 24- Tela de documentos adicionais


Documentos Adicionais

Anexar documentos adicionais.

**Não é obrigatório anexar documentos adicionais.

Para cada item a ser incluído, informe todos os campos abaixo e, em seguida, clique no botão "adicionar dados na tabela". Se você estiver usando um dispositivo móvel, clique primeiro no botão e, os campos para preenchimento serão apresentados.

Documentos Adicionais *



ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Documentos Adicionais	Ações
Nenhum dado adicionado	

20 ▾ 1 - 0 de 0

RETORNAR AO PASSO 1 DE 3 ↶

PROSSEGUIR PARA O PASSO 3 DE 3 ✓

Fonte: Portal de Serviços, 2020.


3.19 O passo 3 de 3 consiste na verificação dos dados e arquivos inseridos pela solicitante. A pretendente poderá escolher entre corrigir algum dado ou arquivo ou enviar a solicitação, conforme figura 25 a seguir:

Figura 25- Parte final da tela do passo 3 de 3.



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

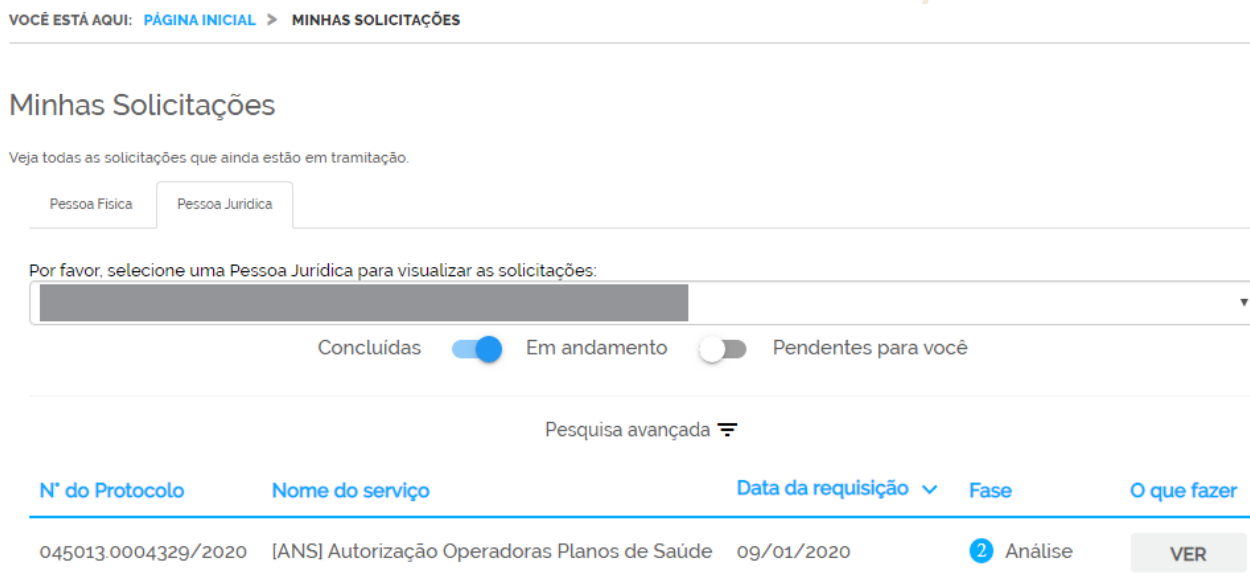
3.20 Confirmado pela pessoa jurídica pretendente que todos os campos e documentos estão adequadamente incorporados no sistema, a solicitação deve ser enviada.

ATENÇÃO: Para evitar a perda de formulários e documentos já inseridos no sistema antes do envio da solicitação, é recomendável que a pessoa jurídica salve as informações à medida que inseri-las clicando no ícone  **Salvar formulário** no canto superior direito da tela.

4 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO

4.1 Para saber qual é o *status* de sua solicitação, a pretendente deverá selecionar a opção “Minhas Solicitações” e escolher a pessoa jurídica que está representando naquele requerimento, conforme figura 26 abaixo:

Figura 26- Tela de “Minhas Solicitações”



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

5 AJUSTES NA SOLICITAÇÃO

- 5.1 Após o envio da solicitação, inicialmente, os técnicos da ANS executarão a conferência da documentação, ou seja, se os arquivos inseridos pelo requerente correspondem ao que foi pedido no portal de serviços. Caso haja necessidade de ajustes na solicitação a fase será alterada de “análise” para “pendências”. Assim, o solicitante deverá clicar na caixa de “RESPONDER”, conforme figura 27 abaixo:

Figura 27- Tela de solicitações: fase de pendências

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física Pessoa Jurídica

Por favor, selecione uma Pessoa Jurídica para visualizar as solicitações:

Concluídas Em andamento Pendentes para você

Pesquisa avançada

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
045013.0004332/2020	[ANS] Autorização Operadoras Planos de Saúde	09/01/2020	3 Pendências	RESPONDER

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 5.2 Ao acessar a funcionalidade da resposta, o solicitante tomará conhecimento de quais documentos foram rejeitados. Os ajustes solicitados pela ANS serão expostos no campo “Ajustar a solicitação”, conforme figura 28 abaixo:

Figura 28- Tela de Pendências

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa: [REDACTED] Protocolo: 045013.0010343/2022 CPF do solicitante: [REDACTED]

Ajustar Solicitação

Ajustes Solicitados

Lista de Ajustes

Conforme disposto no art. 4º da RN n.º 543, de 2022, o processo de solicitação de autorização de funcionamento somente será iniciado e analisado pela área técnica responsável desta Diretoria quando todos os itens do Anexo I dessa Resolução forem atendidos.

Assim sendo, estamos restituindo toda a documentação apresentada e solicitamos a sua de

Justificativa/Esclarecimento

Justificativas Para os Ajustes

Justificativas/Esclarecimentos *

Fonte: Portal de Serviços, 2022.

- 5.3 A realização de ajustes deverá se ater à modificação apenas dos documentos informados pela a ANS no campo de “Ajustes Solicitados”. **Os demais documentos não deverão ser alterados.** O solicitante deverá justificar os seus ajustes no campo aberto “Justificativas Para os Ajustes”. Este campo é de preenchimento obrigatório. Após realizar os ajustes solicitados pela Agência, o solicitante deverá selecionar, conforme figuras 29 e 30 abaixo, e utilizar a funcionalidade

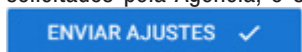
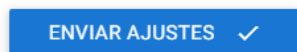


Figura 29- Tela de Envio de Ajustes

Selecionar Ação

Ação *



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Figura 30- Tela de Justificativas/Esclarecimento

Ajustar Solicitação

Ajustes Solicitados

Lista de Ajustes
ou indicação e o prazo de duração, se houver.

- b) Cópia do registro da sede da pessoa jurídica nos Conselhos Regionais de Medicina e Odontologia, conforme o caso.
- c) Cópia do registro nos Conselhos Regionais de Medicina - CRM e/ou de Odontologia - CRO do responsável pela área técnica de saúde.

Justificativa/Esclarecimento

Justificativas Para os Ajustes

Justificativas/Esclarecimentos *

Este campo é obrigatório.

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

- 5.4 **ATENÇÃO:** Caso o solicitante não realize nenhuma ação **por 60 dias, a solicitação será cancelada automaticamente e não será possível dar continuidade ao pedido de registro iniciado.**
- 5.5 Após o envio dos ajustes, a solicitação retornará à fase de análise.
- 5.6 Caso a pessoa jurídica **deseje cancelar sua solicitação**, ela poderá solicitar o cancelamento, mas somente durante a fase de pendências, conforme figuras 31 e 32 a seguir:

Figura 31-Tela de solicitação de cancelamento

Selecionar Ação

Ação *

Cancelar Solicitação

CANCELAR SOLICITAÇÃO ↻

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Figura 32- Tela de Solicitação Cancelada

Etapa de Finalização.

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa

Protocolo

CPF do solicitante

045013.0004332/2020

Solicitação Cancelada

Número do Processo SEI

Status do Processo

CANCELADO

O processo encontra-se cancelado a pedido do cidadão. Uma nova solicitação pode ser efetuada através do portal de serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br).

FINALIZAR E AVALIAR ✓

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Uma vez cancelada a solicitação, a pessoa jurídica deve finalizar o serviço e poderá avaliá-lo em sequência utilizando a funcionalidade **FINALIZAR E AVALIAR** ✓.

Após a aprovação dos arquivos inseridos na solicitação, será aberto um processo administrativo. A partir deste momento, será feita nova análise, pormenorizada, da documentação, incluindo as informações econômico-financeiras.

A partir da abertura do processo, novos ajustes poderão ser solicitados pela ANS. A pessoa jurídica terá até três oportunidades para ajustar a documentação visando sua total conformidade ao disposto na RN nº 543/2022. As solicitações de ajustes serão especificadas por meio de Ofícios que poderão ser acessados em consulta ao próprio sistema, conforme figura 33 a seguir:

Figura 33- Tela de Solicitação de Ajustes

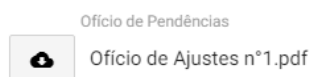
Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa	Protocolo	CPF do solicitante
	045013.0004427/2020	

Ajustar Solicitação

Ofício de Ajustes

Segue anexo o ofício de pendências que devem ser solucionadas para o devido prosseguimento da solicitação. Em caso de não envio dos ajustes requeridos, a solicitação será arquivada automaticamente.



Fonte: Portal de Serviços, 2020.

As regras para a realização dos ajustes após a abertura do processo administrativo são exatamente iguais às informadas no item 5.3 deste manual.

Se a solicitação for aprovada, sem a necessidade de ajustes, será concedido o registro ANS, conforme figura 34 abaixo:

Figura 34- Tela de Registro Concedido

Etapa de Finalização.

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa	Protocolo	CPF do solicitante
	045013.0004426/2020	


Registro Concedido

Seu registro foi concedido. Favor, verificar as orientações contidas no ofício de autorização de funcionamento

Status do Processo	Ofício de Aprovação	
CONCLUÍDO	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;"> Ofício de Concessão de registro.pdf</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;">FINALIZAR E AVALIAR </div>

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

5.7 Neste caso, a pessoa jurídica deverá acessar o ofício clicando no ícone , “atentando para as orientações contidas no ofício”.

5.8 Após a recepção do documento, a pessoa jurídica deve finalizar o serviço e poderá avaliá-lo em sequência utilizando a funcionalidade .

6 RECURSO E ARQUIVAMENTO DO PROCESSO

Conforme mencionado anteriormente, o solicitante terá até três oportunidades para enviar sua solicitação de forma adequada, após a abertura do processo administrativo. Caso sua solicitação não seja aprovada após todas as tentativas de ajustes, o processo será arquivado, conforme figura 35 abaixo:

Figura 35: Tela de processo arquivado



Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa Protocolo CPF do solicitante

045013.0004337/2020

Receber Arquivamento

Ofício de Arquivamento

Sua solicitação será arquivada conforme ofício em anexo. O solicitante pode entrar com recurso contra a decisão. Para prosseguir com o pleito, basta escolher a opção **'Enviar Recurso'** na lista ao final da página, anexar o documento de recurso e enviar. Caso contrário, o solicitante deverá escolher a opção **'Aceitar Arquivamento'**

Ofício de Arquivamento

 OFÍCIO DE ARQUIVAMENTO.pdf

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

O solicitante poderá aceitar o arquivamento ou recorrer da decisão da ANS, conforme figura 36 abaixo:

Figura 36-Tela de seleção de ação

Selecionar Ação

Escolha uma opção na lista a seguir:

1. **'Aceitar Arquivamento'** para Arquivar o Processo
2. **'Enviar Recurso'** para anexar Recurso e prosseguir com o pleito

Ação *

Selecione ▼

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

6.1 Caso a solicitante deseje recorrer da decisão de arquivamento do processo, ela deverá apresentar seu pedido no campo “Justificativa Para o Recurso”, conforme figura 37 a seguir:

Figura 37- Tela de Justificativa Para o Recurso

Justificativa Para o Recurso

Na fase de ajustes da solicitação ou na fase recursal um novo upload dos arquivos já enviados só será necessário em caso de alteração dos documentos anteriormente enviados, considerando que tais arquivos já passaram a integrar o processo administrativo eletrônico ora em análise. Entretanto, em caso de substituição ou exclusão dos arquivos já enviados, além das justificativas e esclarecimentos pertinentes, é aconselhável que o solicitante enumere e justifique tal ação no campo a seguir, procedimento que deverá ser seguido na hipótese de inclusão de novos documentos.

Recurso *

TESTE RECURSO

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

6.2 Caso o recurso seja indeferido, o solicitante terá acesso ao Ofício explicando os motivos da negativa ao recurso e a mensagem de arquivamento do processo, conforme figura 38 abaixo:

Figura 38- Recurso indeferido

Etapa de Finalização.

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa

Protocolo

CPF do solicitante

045013.0004337/2020

Processo Arquivado

Número do Processo SEI

Status do Processo

33910.000004/2020-36

ARQUIVADO

O processo 33910.000004/2020-36 encontra-se arquivado conforme ofício anexo. Uma nova solicitação pode ser efetuada através do portal de serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br).

Ofício de Arquivamento




OFÍCIO DE INDEFERIMENTO.pdf

FINALIZAR E AVALIAR ✓

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Uma vez arquivado o processo, a pessoa jurídica deverá acessar o ofício clicando no ícone , atentando para as orientações contidas no ofício.

Após a recepção do documento, a pessoa jurídica deve finalizar o serviço e poderá avaliá-lo em sequência utilizando a funcionalidade .

6.3 Caso o recurso seja deferido, a pessoa jurídica solicitante obterá a concessão de registro junto à ANS, conforme figura 39 a seguir:

Figura 39- Tela de Recurso Deferido

Etapa de Finalização.

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa Protocolo CPF do solicitante

045013.0004427/2020

Registro Concedido

Seu registro foi concedido. Favor, verificar as orientações contidas no ofício de autorização de funcionamento

Status do Processo Ofício de Aprovação

CONCLUÍDO Ofício de Deferimento de Recurso.pdf

FINALIZAR E AVALIAR ✓

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

6.4 Caso a pessoa jurídica decida aceitar o arquivamento ela deverá selecionar esta opção e clicar em “Receber Arquivamento” e o processo será arquivado, conforme figuras 40 e 41 abaixo:

Figura 40- Tela de Recebimento de Arquivamento

Selecionar Ação

Escolha uma opção na lista a seguir:

1. **'Aceitar Arquivamento'** para Arquivar o Processo
2. **'Enviar Recurso'** para anexar Recurso e prosseguir com o pleito

Ação *

Aceitar Arquivamento ▼

RECEBER ARQUIVAMENTO ↻

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

Figura 41- Tela de Processo Arquivado

Registro de Operadora de Planos Privados de Saúde

CNPJ da empresa	Protocolo	CPF do solicitante
[REDACTED]	045013.0004234/2019	[REDACTED]

Processo Arquivado

Número do Processo SEI	Status do Processo
33910.002189/2019-80	ARQUIVADO


O processo 33910.002189/2019-80 encontra-se arquivado conforme ofício anexo. Uma nova solicitação pode ser efetuada através do portal de serviços do Governo Federal (www.servicos.gov.br).


Ofício de Arquivamento

Fonte: Portal de Serviços, 2020.

FINALIZAR E AVALIAR ✓



Uma vez arquivado o processo, a pessoa jurídica deverá acessar o ofício clicando no ícone , atentando para as orientações contidas no ofício.

Após a recepção do documento, a pessoa jurídica deve finalizar o serviço e poderá avaliá-lo em sequência utilizando a funcionalidade .

7 SUPORTE AO USUÁRIO

Em caso de dificuldades no acesso ao “Login Único” o usuário poderá utilizar o FAQ por meio do link: < <http://faq-login.unico.servicos.gov.br/en/latest/index.html> >

A ANS disponibiliza em seu portal informações e orientações sobre esse ato concessório. (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/operadoras/registro-e-manutencao-de-operadoras/registro-de-operadora>).

Dúvidas adicionais poderão ser dirigidas ao e-mail dioperesponde@ans.gov.br

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Instrução Normativa nº 19**, de 29 de abril de 2022. Estabelece os requisitos e procedimentos para a concessão da autorização de funcionamento das Administradoras de Benefícios e revoga a Instrução Normativa nº 34, de 5 de outubro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras. Disponível em <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDlwMg==>.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Resolução Normativa ANS nº 543, de 02 de setembro de 2022**. Dispõe sobre a concessão de Autorização de Funcionamento das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e sobre o Registro de Produtos. Disponível em <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDI4Mw==>.

Para outros normativos ou consulta a normativos vigentes, https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_legislacao&view=legislacao.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS. VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



0800 701 9656








Formulário Eletrônico
www.gov.br/ans



Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS
Acesse o portal e confira os endereços



Atendimento exclusivo para deficientes auditivos
0800 021 2105

 [ans.regulador](https://www.facebook.com/ans.regulador)  [@ANS_regulador](https://twitter.com/ANS_regulador)  [company/ans_regulador](https://www.linkedin.com/company/ans_regulador)  [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)  [ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

